

EB20-D-02.024



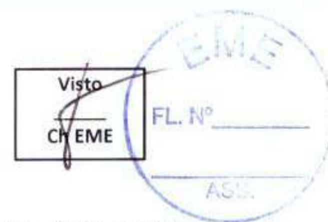
MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO

DIRETRIZ PARA ELABORAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NO ÂMBITO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

1ª Edição
2023



EB20-D-02.024



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO

DIRETRIZ PARA ELABORAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NO ÂMBITO DO EXÉRCITO BRASILEIRO

1ª Edição
2023





MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO

PORTARIA – EME/CEx Nº 1.067, DE 3 DE JULHO DE 2023.

Aprova a Diretriz para Elaboração e Atualização da Carta de Serviços ao Usuário (CSU) no âmbito do Exército Brasileiro (EB20-D-02.024).

O **CHEFE DO ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO**, de acordo com a Portaria do Comandante do Exército nº 1.780, de 21 de junho de 2022, considerando o que consta nos autos do processo 64535.052451/2022-91, resolve:

Art. 1º Fica aprovada a Diretriz para Elaboração e Atualização da Carta de Serviços ao Usuário (CSU) no âmbito do Exército Brasileiro (EB20-D-02.024).

Art. 2º Fica determinado que o Órgão de Direção Geral, o Órgão de Direção Operacional, os Órgãos de Direção Setorial, os Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Comandante do Exército, os Comandos Militares de Área e as Organizações Militares adotarão, em suas áreas de competência, as providências decorrentes.

Art. 3º Fica revogada a Portaria nº 178-EME, de 27 de abril de 2017.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor em 1º de AGOSTO de 2023.

Gen Fernando Soares

General de Exército FERNANDO JOSÉ SANT'ANA SOARES E SILVA
Chefe do Estado-Maior do Exército

(Publicado no Boletim do Exército nº 28, de 14 de julho de 2023)

Visto

Ch EME



FOLHA REGISTRO DE MODIFICAÇÃO (FRM)

NÚMERO DE ORDEM	ATO DE APROVAÇÃO	PÁGINAS AFETADAS	DATA





ÍNDICE DE ASSUNTOS

1. FINALIDADE...5
2. PREMISSAS...5
3. CONCEPÇÃO GERAL...5
4. ATRIBUIÇÕES...8
5. PRESCRIÇÕES DIVERSAS...8



EME FL. Nº 84 ASS.

DIRETRIZ PARA A ELABORAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO NO ÂMBITO DO EXÉRCITO BRASILEIRO (EB20-D-02.024)

1. FINALIDADE

Regular as atividades de elaboração e de atualização da Carta de Serviços ao Usuário (CSU), no âmbito do Exército Brasileiro (EB).

2. REFERÊNCIAS

a. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

b. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI).

c. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 - Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

d. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e undacional.

3. PREMISSAS

a. A Carta de Serviços ao Usuário do Exército Brasileiro (CSU/EB) é o documento no qual o órgão estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus públicos alvos e a sociedade em geral, especialmente aquelas de prestação de serviços públicos.

b. Ela permite aos cidadãos, e aos demais agentes do Setor Público, acompanharem e aferirem o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos assumidos pelo órgão.

c. Contribui, ainda, para a ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança que a sociedade deposita na Instituição.

d. O conteúdo da CSU/EB deve ser o resultado final da inovação e da melhoria nos processos institucionais para a incorporação de requisitos dos principais públicos alvos.

e. O processo de divulgação e de elaboração da carta deve contar com a participação de toda a Instituição, a fim de ampliar a quantidade dos serviços disponiblizados e de promover a gradual migração ara a estrutura de Governo Digital (serviços digitais).

4. ORIENTAÇÕES GERAI:

a. A CSU/EB deverá ser única no âmbito da Força, elaborada pelo Centro de Comunicação Social do Exército (CCOMSEx), conforme orientação do Estado-Maior do Exército (EME) e baseada nas propostas enviadas, anualmente, pelas Organizações Militares (OM) que prestam ou disponibilizam serviços aos cidadãos.

b. A CSU/EB tem por objetivo informar aos usuários:

1) os serviços prestados pelo EB, com destaque para aqueles disponíveis no portal GOV.BR;

2) as formas de acesso aos serviços prestados; e

3) os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.



c. Da CSU/EB, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

1) ao serviço oferecido;

2) aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

3) às etapas para processamento do serviço;

4) ao prazo para a prestação do serviço;

5) à forma de prestação do serviço;

6) à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

7) aos locais e às formas de acessar o serviço;

8) aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

9) aos mecanismos de comunicação com os usuários;

10) aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

11) ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

12) aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

13) às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

14) aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

15) outras informações julgadas de interesse dos usuários.

d. A CSU/EB deverá ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços, sendo mantida visível e acessível ao público interno e externo:

1) no portal único GOV.BR;

2) na página do EB, a partir de link de acesso ao Portal de Serviços do Governo Federal; e

3) nos locais de atendimento ao público, tanto por meio de acesso ao portal GOV.BR, quanto em formato impresso.

e. A atualização dos dados constantes da CSU/EB é de competência do CCOMSEx. Modificações ou atualizações pontuais das informações disponibilizadas na sua versão digital poderão ser sugeridas a qualquer tempo.

f. O CCOMSEx deverá realizar, anualmente, a medição da satisfação dos usuários com a CSU/EB.

g. A elaboração e atualização da CSU/EB obedecerá ao calendário:

Evento	Responsável	Data
Envio das propostas de atualização da CSU EB ao CCOMSEx.	ODOp, ODS, OADI e C Mil A	Até 15 MAR A
Remessa da minuta final da CSU EB ao EME.	CCOMSEx	Até 15 ABR A
Aprovação da minuta final da CSU/EB.	EME	Até 31 MAIO A
Publicação da CSU/EB na página oficial do Exército	CCOMSEx	Até 1º JUN A





5. ATRIBUIÇÕES

a. EME

1) Manter atualizada a presente Diretriz.

2) Orientar a atualização da CSU/EB, conforme monitoramento periódico da Carta e medição de satisfação do usuário, realizada pelo CCOMSEx.

b. Órgão de Direção Operacional (ODOp)/Órgãos de Direção Setorial (ODS)/Comandos Militares de Área (C Mil A)/Órgãos de Assistência Direta e Imediata (OADI)

1) Remeter ao CCOMSEx as propostas de assuntos para inclusão no portifólio da CSU/EB.

2) Informar ao CCOMSEx as sugestões de alteração imediata do conteúdo da versão digital da Carta.

3) Divulgar, em seus canais de comunicação (páginas na Internet, redes sociais e unidades de atendimento ao público), a CSU, após a sua publicação pelo CCOMSEx.

c. CCOMSEx

1) Consolitar as sugestões de serviços para compor o portifólio da CSU/EB.

2) Encaminhar ao EME a proposta de atualização da CSU/EB.

3) Publicar a CSU/EB na área destinada ao fornecimento de acesso à informação da página do Exército.

6. PRESCRIÇÕES DIVERSAS

Os casos omissos ou excepcionais deversão ser submetidos ao Ch EME.